



## **BRÓKERES HIPOTECARIOS ONLINE: ¿QUÉ ADAPTACIONES HAN DE REALIZAR PARA PODER OPERAR DE ACUERDO CON LA LCCI?\***

*Alicia Agüero Ortiz\*\**

*Linares Abogados  
Centro de Estudios de Consumo  
Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 13 de junio de 2019*

**SUMARIO:** 1. Introducción: las *hipotech/mortgage tech* y su operativa. 2. Intermediarios hipotecarios en la LCCI (modelo Trioteca). 2.1. Normas de conducta de los intermediarios de crédito inmobiliario. 2.2. Requisitos de competencia y capacidad de los intermediarios de crédito inmobiliario. 2.3. Forma de acreditar los requisitos de competencia y capacidad. 2.4. Requisitos de registro y autorización. 2.5. Procedimiento de registro (art. 30 LCCI). 2.6. Reconocimiento de intermediarios de crédito inmobiliario preexistentes (disposición transitoria segunda LCCI). 2.7. Supervisión de los intermediarios de crédito (art. 33 LCCI). Requisitos de información (art. 35 LCCI). 2.9. La retribución de los intermediarios de crédito inmobiliario por parte de los prestamistas. 2.10. Obligaciones de información y comprobación del cumplimiento de transparencia material. 2.10.1. Información publicitaria. 2.10.2. Información general. 2.10.3. Información relativa a la solvencia del potencial prestatario. 2.10.4. Información precontractual. 2.10.5. Normas de transparencia en la comercialización de préstamos inmobiliarios. 3. Asesores hipotecarios en la LCCI (modelo Hipoo). 3.1. Preceptiva contratación del servicio de asesoramiento. 3.2. Obligaciones adicionales de información relativas al servicio. 3.3. Normas de conducta adicionales de los asesores de créditos inmobiliarios, registro y supervisión. 3.4. La retribución de los asesores de crédito inmobiliario. Especialidades en caso de prestar un servicio de asesoramiento «independiente». 4. Conclusiones: resumen

---

\* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social” y dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato.

\*\* ORCID ID: 0000-0003-2794-9200; Correo electrónico: [alicia.aguero@linaresabogados.es](mailto:alicia.aguero@linaresabogados.es); LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/alicia-ag%C3%BCero-ortiz-71040880/>



de adaptaciones que habrán de realizar las *hipotech* para intermediar o asesorar respecto a créditos inmobiliarios amparados por la LCCI.

## 1. Introducción: las *hipotech/mortgage tech* y su operativa

Las *hipotech* o *mortgage tech* han irrumpido en el mercado hipotecario español como nueva generación de *fintech*. La cuestión es de máxima actualidad, tanto es así que el diario *Expansión* ha publicado recientemente un artículo al respecto: «Los brókeres hipotecarios online asaltan el mercado español»<sup>1</sup>.

Dicho artículo, presenta y explica el funcionamiento de estas nuevas *fintech* por lo que, siguiendo su denominación de estas *fintech* «hipotech», nos proponemos realizar un análisis propiamente jurídico de su operativa y su ajuste a la Ley 5/2019, de 15 de marzo, sobre contratos de crédito inmobiliario (en adelante, «LCCI»), que ya ha entrado en vigor (entró en vigor el 16/6/2019).

En concreto, nos proponemos analizar si estos brókeres hipotecarios online<sup>2</sup> pueden operar tal y como vienen haciéndolo al amparo de la LCCI y en tal caso, en qué condiciones, siempre que los préstamos hipotecarios en los que intermedien caigan dentro del ámbito de aplicación de la LCCI. Esto es, (i) préstamos –con cualquier finalidad– garantizados con hipoteca sobre un inmueble de uso residencial o con función doméstica (v.gr. garajes, trasteros, etc.) concedidos a prestatarios personas físicas, o en los que exista garante real o fiador persona física [art. 2.1.a) LCCI]; o (ii) préstamos cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o inmuebles construidos o por construir, siempre que el prestatario, el fiador o garante sea un consumidor (y, por la propia definición de estas *fintech* –*hipotech*–), estén garantizados con hipoteca sobre cualquier bien mueble o inmueble [art. 2.1.b) LCCI].

Según la noticia reseñada, la finalidad de estos brókeres hipotecarios online es «analizar la información que reciben del cliente y buscarle el *mejor* préstamo del mercado. La operativa, siempre online, carga el coste de la búsqueda sobre el banco que otorga la hipoteca, que abona a la *fintech* una comisión que según distintas fuentes suele situarse entre el 0,5% y el 1%. Estas compañías también ofrecen atención telefónica o por chat o *email* con expertos propios que resuelven las posibles dudas de la clientela». En palabras de Ricard Garriga, CEO de Trioteca, «[m]andamos al banco la información *que nuestro usuario considera conveniente* y esperamos a que la entidad financiera haga una oferta».

<sup>1</sup> *Expansión*, lunes 10 de junio de 2019, pág. 13.

<sup>2</sup> Tales como «Hipoo» <https://www.hipoo.com/>; «Trioteca» <https://trioteca.com/>; «Helloteca» <https://helloteca.com/>; «Prohipotecas» <https://www.prohipotecas.com/>; o «Finteca» <https://www.finteca.es/>.



Por su parte, como recoge la noticia, Juan Ferrer (CEO) y David Domínguez (CFO) de Hipoo, aseguran que «[n]uestro valor añadido ahora se limita a *conseguir las mejores condiciones para el cliente*». Finalmente, la noticia apunta a que «[l]a primera generación de bróker hipotecarios del mercado español aspira a centralizar todo el proceso de contratación de un préstamo, evitando el tradicional peregrinaje de clientes de una entidad a otra a la caza de la mejor hipoteca».

Como puede observarse, estos servicios oscilan entre el asesoramiento y la intermediación hipotecaria. Por ello, analizaremos cada uno de los servicios ofrecidos por tres de estas *hipotech* a modo de ilustración.

- **Trioteca (modelo intermediación hipotecaria):** esta *hipotech* se presenta como sigue<sup>3</sup> «Trioteca es un servicio digital que busca, compara y analiza las condiciones que ofrecen los bancos del estado español en los préstamos hipotecarios. Un servicio objetivo, imparcial y gratuito que estudia las condiciones actuales de las entidades financieras en el mercado. Asistimos a las personas como tú en el proceso previo a conseguir su hipoteca: informamos y explicamos qué se puede encontrar en el mercado, permitimos solicitar potenciales ofertas a los bancos en las condiciones *que más se adapten a tu perfil y finalmente acompañamos en la comparación de ofertas*. Nuestro servicio continúa cuando las personas firman la hipoteca. Escaneamos el mercado cada día y en el futuro te avisaremos si los Bancos ofrecen condiciones que permitan mejorar tu hipoteca firmada y ahorrar dinero».

Con todo, en su página de inicio<sup>4</sup> se explica que «Trioteca te muestra la oferta hipotecaria *que más se adapta a tus necesidades*. De forma gratuita, objetiva e *imparcial*, encuentra y solicita tu hipoteca en un solo clic».

Respecto a la información que se requiere del cliente<sup>5</sup> encontramos: precio de la vivienda, ubicación y si será destinada a vivienda habitual; ingresos mensuales; situación laboral (nóminas y declaración de la renta); estado civil; edad; DNI; deudas mensuales; ahorro disponible; plazo de devolución; selección entre tipo fijo o variable; así como selección entre las preferencias del cliente: menor cuota mensual, menor coste total, menor número de vinculaciones. Si en el ahorro disponible no se aporta un 35% del precio de la vivienda, la aplicación no permite continuar. Tras ello, se muestra: el importe de la hipoteca; los intereses pagaderos; el tipo de interés aplicable; las vinculaciones; el coste de la cuota mensual; y el

---

<sup>3</sup> <https://trioteca.com/ayuda/quees>

<sup>4</sup> <https://trioteca.com/>

<sup>5</sup> <https://trioteca.com/dashboard/configura/precio>



banco que ofrece el préstamo. Finalmente, el usuario puede clicar en «solicitar oferta» respecto de los préstamos ofrecidos, ofreciendo los datos del banco/s en cuestión y advirtiéndolo «Evaluarán tu perfil y contactarán contigo; Conócelos personalmente en su oficina; Recopila sus ofertas vinculantes personalizadas; Vuelve y un experto te ayudará a leer la letra pequeña para que compares y entiendas las ofertas que recibas».

Finalmente, en sus términos y condiciones<sup>6</sup> se sostiene que «Trioteca se dedica a la intermediación en la concesión de créditos o préstamos hipotecarios, bajo el marco regulatorio de la Ley 2/2009 en colaboración con varias entidades financieras y de crédito. Trioteca cuenta con el preceptivo seguro de responsabilidad civil, contratado con la entidad aseguradora AXA Seguros Generales, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros y con número de póliza 82533552, y se encuentra inscrita en el Registro Estatal de Empresas con el número 909/2019 de la sección segunda».

- **Hipoo (modelo de asesoramiento hipotecario):** la página de inicio de Hipoo anuncia «Descubre las hipotecas que mejor se adaptan a ti»<sup>7</sup>. En el apartado «FAQ»<sup>8</sup>, «¿Cómo funciona Hipoo?», se explica que «Después de responder un par de preguntas (sobre salario, ahorros disponibles, y deudas), este pequeño robot verifica toda la oferta hipotecaria en segundos, y te presenta todas las *ofertas genéricas* que se ajustan a tus circunstancias. Después podrás aplicar simultáneamente todas las ofertas que quieras. Una vez los *bancos* hayan recibido la operación *te presentarán ofertas personalizadas* y sancionadas en su sistema. Es decir, recibirás ofertas pre-aprobadas por cada entidad. Por último, cuando hayas recibido las ofertas personalizadas, podrás realizar una contraoferta a la entidad (o entidades) con el objetivo de mejorar las condiciones. De esta forma encontrarás las mejores hipotecas. Todo esto con el apoyo de un *asesor hipotecario* que te acompañara durante todo el proceso, verificará que todo va correctamente y gestionará el día de la firma con la entidad seleccionada. Para que te sientes, relajes, y disfrutes de tu tiempo libre».

Respecto a su retribución, se expone que «Nuestro modelo de negocio consiste en cobrar una comisión del 0,5% sobre el valor financiado a la entidad con la que se firma la hipoteca».

---

<sup>6</sup> [https://trioteca.com/docs/Trioteca\\_Aviso\\_legal.pdf](https://trioteca.com/docs/Trioteca_Aviso_legal.pdf)

<sup>7</sup> <https://www.hipoo.com/>

<sup>8</sup> <https://www.hipoo.com/generic/faq>



Asimismo, señala que, a diferencia de los comparadores «Hipoo por el contrario, compara, presenta ofertas personalizadas, permite negociar las condiciones, y te acompaña y da soporte con *asesores hipotecarios*».

Respecto a sus ventajas, se resalta la «imparcialidad»: «Otro beneficio es la imparcialidad. Cómo es normal, las entidades solo buscan vender sus propias hipotecas. En Hipoo *te recomendamos la mejor para ti. Así de sencillo*».

Por lo que afecta a la información recabada del cliente, se exige: «DNI, Declaración de la renta (IRPF), y 3 últimas nóminas (o declaración anual de IVA si eres autónomo). En hipoteca conjunta de los 2 titulares claro».

Por último, los términos y condiciones<sup>9</sup> de Hipoo sostienen que «Hipoo se dedica a la intermediación en la concesión de créditos o préstamos hipotecarios, bajo el marco regulatorio de la Ley 2/2009 en colaboración con varias entidades financieras y de crédito. Hipoo cuenta con el preceptivo seguro de responsabilidad civil, contratado con la entidad aseguradora Hiscox Europe Underwriting Limited, Sucursal en España (HEUL) y con número de póliza IP6 2054987, y se encuentra inscrita en el Registro Estatal de Empresas con el número 811/2018 de la sección segunda».

- **Helloteca (modelo comparador hipotecario)**: la página de inicio de Helloteca advierte ya su finalidad de comparador de préstamos hipotecarios: «Las mejores ofertas en un click», «*Compara desde tu ordenador o móvil las mejores ofertas hipotecarias del mercado, 100% ajustadas a tu perfil y necesidades financieras*».

Por su parte, sus términos y condiciones<sup>10</sup> explican que «HELLOTECA se presenta en el mercado, a través de sus ‘Aplicaciones Helloteca’, como un comparador independiente que proporciona los mejores precios disponibles del producto o servicio solicitado por el usuario, de acuerdo con el perfil de consumo y servicios complementarios que resulten de los datos suministrados por el usuario, pero en todo momento actuando de forma imparcial, así como transparente y objetivo con la información que facilita.

Además, en caso de solicitarlo, HELLOTECA podrá gestionar la presentación de información privada a los diferentes proveedores que autorice el usuario para

---

<sup>9</sup> <https://www.hipoo.com/generic/conditions>

<sup>10</sup> <https://helloteca.com/terminos-y-condiciones>



proporcionar ofertas más ajustadas y que facilite al usuario la gestión y obtención de su hipoteca y productos asociados (seguros, créditos etc.)».

No obstante lo anterior, continúa «Como servicios añadidos, HELLOTECA ofrece servicios de asesoramiento especializado e intermediación que implica la firma de contratos comerciales específicos y que son totalmente opcionales para el usuario». Con todo, no hace referencia a su actividad al amparo de la Ley 2/2009. Por lo tanto, este modelo quedará excluido del ámbito de aplicación de la LCCI.

## 2. Intermediarios hipotecarios en la LCCI (modelo Trioteca)

Tal y como expusimos *ut supra*, «Trioteca es un servicio digital que busca, compara y analiza las condiciones que ofrecen los bancos del estado español en los préstamos hipotecarios. Un servicio objetivo, imparcial y gratuito que estudia las condiciones actuales de las entidades financieras en el mercado. Asistimos a las personas como tú en el proceso previo a conseguir su hipoteca: informamos y explicamos qué se puede encontrar en el mercado, *permitimos solicitar potenciales ofertas* a los bancos en las condiciones *que más se adapten a tú perfil* y *finalmente acompañamos en la comparación de ofertas*»<sup>11</sup>.

Asimismo, en sus términos y condiciones<sup>12</sup> se sostiene que «Trioteca se dedica a la intermediación en la concesión de créditos o préstamos hipotecarios».

En este sentido, comprendemos que el modelo Trioteca constituye un servicio de intermediación y no de asesoramiento hipotecario. Esto es así porque el art. 4.5 LCCI define al «intermediario de crédito inmobiliario» como «toda persona física o jurídica que, no actuando como prestamista, ni fedatario público, desarrolla una actividad comercial o profesional, a cambio de una remuneración, pecuniaria o de cualquier otra forma de beneficio económico acordado, consistente en poner en contacto, directa o indirectamente, a una persona física con un prestamista y en realizar además alguna de las siguientes funciones con respecto a los contratos de préstamo a que se refiere el artículo 2.1, letras a) y b): a) presentar u ofrecer a los prestatarios dichos contratos de préstamo; b) asistir a los prestatarios realizando los trámites previos u otra gestión precontractual respecto de dichos contratos de préstamo; c) celebrar los contratos de préstamo con un prestatario en nombre del prestamista». De este modo, Trioteca no se compromete a ofrecer los préstamos que más se adapten al perfil del cliente, sino a «permitirle solicitar potenciales ofertas» a este respecto.

---

<sup>11</sup> <https://trioteca.com/ayuda/quees>

<sup>12</sup> [https://trioteca.com/docs/Trioteca\\_Aviso\\_legal.pdf](https://trioteca.com/docs/Trioteca_Aviso_legal.pdf)



Así pues, no parece que Trioteca se comprometa a realizar «recomendacio[n]es personalizada[s] que el prestamista, el intermediario de crédito inmobiliario o el representante designado haga a un prestatario concreto respecto a uno o más préstamos disponibles en el mercado», tal y como el 4.20 LCCI define al servicio de asesoramiento.

### ***2.1. Normas de conducta de los intermediarios de crédito inmobiliario***

- Deberán actuar «de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, *teniendo en cuenta* los derechos y los intereses de los consumidores» (art. 5.1 LCCI);
- Deberán basa su actividad en «la información sobre las circunstancias del consumidor y en cualquier requisito específico que haya dado a conocer un consumidor, así como en hipótesis razonables sobre los riesgos para la situación del consumidor durante la vigencia del contrato de crédito» (art. 5.2 LCCI). Ahora bien, a diferencia de lo que sucederá en el servicio de asesoramiento, en la concesión e intermediación no existe obligación de recabar activamente información sobre las circunstancias del consumidor (ajenas a las relativas a la evaluación de solvencia, naturalmente). Por lo tanto, respecto a las circunstancias del cliente, la obligación de prestamistas, intermediarios y agentes designados será la de actuar tomando en cuenta los intereses del cliente basándose en la información que el cliente haya facilitado sobre sus circunstancias, la información sobre las circunstancias del cliente que aquellos agentes conozcan por otros medios, así como los requisitos específicos que haya comunicado el prestatario<sup>13</sup>.
- Asimismo, deberán efectuar una valoración de los eventuales riesgos que puedan afectar a la situación del consumidor durante toda la vida del préstamo, de forma que basen su actividad en hipótesis razonables sobre el acaecimiento de dichos riesgos (art. 5.2 LCCI).
- Además, toda la información que faciliten a los potenciales prestatarios deberá ser gratuita (art. 5.3 LCCI).

### ***2.2. Requisitos de competencia y capacidad de los intermediarios de crédito inmobiliario***

El personal al servicio del intermediario «deberá reunir en todo momento los conocimientos y competencias necesarios y actualizados sobre los productos que comercializan, y, en especial, respecto de la elaboración, oferta o concesión de contratos de préstamo, la actividad de intermediación de crédito, y la prestación de servicios de

---

<sup>13</sup>Una suerte de «conformidad del producto» en los términos del art. 116.1 c) LGDCU/2007.



asesoramiento, en su caso, y en la ejecución de los contratos de préstamo. Esta obligación también será aplicable respecto de los servicios accesorios incluidos en los contratos de préstamo y respecto de los productos de venta vinculada o combinada (...)» [arts. 16.1 y 29.3. a) LCCI].

En este sentido, la Orden ECE/482/2019, de 26 de abril, por la que se modifican la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (en adelante, «Orden ECE/482/2019»), introduce el desarrollo de los requisitos mínimos de conocimientos y competencia exigibles dicho personal.

De conformidad con el nuevo art. 32 bis de la Orden 2899/2011 introducido por la Orden ECE/482/2019, los requisitos de conocimientos y competencia incluirán las siguientes materias:

- a) Un conocimiento adecuado de los préstamos inmobiliarios, incluidas cualesquiera implicaciones fiscales generales y gastos en que vaya a incurrir el cliente en el contexto de las operaciones, y de los servicios accesorios que se ofrezcan junto con ellos, especialmente de los seguros accesorios al préstamo hipotecario;
- b) Un conocimiento adecuado de los riesgos asociados a los productos de préstamo que ofrece al potencial prestatario, incluyendo en el caso de préstamos a tipo variable, los posibles efectos de los cambios de los tipos de interés en la cuota y en los casos de los préstamos en divisa, de los efectos de las posibles variaciones del tipo de cambio;
- c) Un conocimiento adecuado de la legislación relativa a los contratos de préstamo inmobiliario ofrecidos a los potenciales prestatarios, en particular en lo que respecta a la protección del prestatario;
- d) Un conocimiento y una comprensión adecuados del proceso de adquisición de bienes inmuebles;
- e) Un conocimiento adecuado que le permita hacer una estimación de los costes y gastos totales en los que va a incurrir el cliente en el contexto de las operaciones de préstamo y servicios que ofrece al potencial prestatario;
- f) Un conocimiento adecuado de la tasación de las garantías [requisito previsto en el apartado 1.d) del Anexo III de la DCCI];
- g) Un conocimiento adecuado del derecho de elección de notario, del funcionamiento de las notarías, y de la organización y del funcionamiento de los registros de propiedad;



- h) Un conocimiento adecuado del mercado de préstamos inmobiliarios, en particular de la evolución de los precios de las viviendas y de la evolución de los tipos de interés, para poder evaluar la conveniencia de la operación;
- i) Un conocimiento adecuado de las normas deontológicas del sector;
- j) Un conocimiento adecuado del proceso de evaluación de la solvencia de los potenciales prestatarios o, si ha lugar, competencia en la evaluación de la solvencia de estos, haciendo especial énfasis en los conocimientos necesarios para valorar adecuadamente los informes de riesgo que emite la Central de Información de Riesgos del Banco de España;
- k) Un nivel adecuado de competencias en materia financiera y económica, incluyendo un conocimiento sobre el efecto de las cifras económicas y acontecimientos nacionales e internacionales en los tipos de interés y el mercado;
- l) Un conocimiento adecuado que permita identificar correctamente a las personas del mercado objetivo para las que se ha diseñado el préstamo inmobiliario<sup>14</sup>.

### **2.3. Forma de acreditar los requisitos de competencia y capacidad**

Los nuevos arts. 32 ter «tipos de formación» y 32 quáter «impartición y certificación de la formación» de la Orden 2899/2011, introducidos por la Orden ECE/482/2019, regulan los requisitos que permitirán acreditar las competencias del personal, estableciendo algunas distinciones en función de las tareas asumidas o del cargo ostentado. En concreto:

- (i) Los directivos de los intermediarios de crédito, deberán acreditar que poseen los conocimientos y competencias sobre todas las materias recogidas en el art. 32 bis Orden 2899/2011 (*vid.* apartado 2.2. de este artículo), mediante la superación de módulos de formación con un mínimo de 50 horas (art. 32 ter 2 y 3 Orden 2899/2011). Asimismo, deberán recibir anualmente módulos de formación continuada, de contenido tanto teórico como práctico, de al menos 10 horas (art. 32 ter 7 Orden 2899/2011).
- (ii) El resto del personal del intermediario, no deberá acreditar la posesión de conocimientos sobre el diseño de préstamos inmobiliarios [art. 32 bis 1.m) Orden 2899/2011], pero sí respecto al resto de materias incluidas en el art. 32 bis 1 Orden 2899/2011, mediante la superación de módulos de formación con un mínimo de 50 horas (art. 32 ter 1 Orden 2899/2011). En adición, deberán recibir anualmente módulos de formación continuada, de

---

<sup>14</sup> En relación con la exigua regulación de las normas de gobernanza previstas en la disposición adicional quinta del RD 309/2019.



contenido tanto teórico como práctico, de al menos 10 horas (art. 32 ter 7 Orden 2899/2011).

Esta formación, podrá ser impartida por el propio intermediario de crédito o mediante convenios con entidades o empresas formadoras o universidades, pudiendo realizarse de manera presencial o a distancia (art. 32 quáter 1 Orden 2899/2011). Con todo, la Orden ECE/482/2019 prevé la posibilidad de convalidar determinadas competencias y conocimientos con determinados estudios reglados o con experiencia profesional. En particular:

- (i) Los conocimientos relativos a la legislación sobre los préstamos inmobiliarios [art. 32 bis 1 c) Orden 2899/2011]; sobre el proceso de adquisición de bienes inmuebles [art. 32 bis 1 d) Orden 2899/2011]; y sobre el funcionamiento de notarías y registros de la propiedad [art. 32 bis 1 g) Orden 899/2011], podrán entenderse cumplidos cuando se cuente con una titulación en grado o máster en ciencias jurídicas (art. 32 ter 5. I Orden 2899/2011).
- (ii) Las competencias en materia financiera y económica [art. 32 bis 1 k) Orden 2899/2011], podrán entenderse cumplidos cuando se cuente con una titulación en grado o máster en Economía o Administración de Empresas, o cuando estén acreditados para prestar asesoramiento en materia de inversión de conformidad con lo previsto en el artículo 220 sexies del TRLMV, y su normativa de desarrollo, con la correspondiente formación continuada actualizada (art. 32 ter 5. II Orden 2899/2011).
- (iii) La experiencia profesional consistente en la actividad laboral en ámbitos relacionados con la preparación, distribución, intermediación o concesión de productos de préstamo inmobiliario durante un mínimo de cinco años podrá equipararse a un máximo del 20 % del tiempo exigible para la formación. Esta equiparación deberá reflejarse expresamente en la certificación a que se refiere el artículo 32 quáter, y que analizaremos en lo siguiente (art. 32 ter 6 Orden 2899/2011).

Por lo que respecta a la certificación de la formación preceptiva del personal, el art. 32 quáter 2 Orden 2899/2011 dispone que esta deberá ser realizada por las entidades o empresas certificadoras, reconocidas expresamente por el Banco de España. Estas entidades deberán establecer «un sistema de acreditación objetivo, evaluando tanto el conocimiento teórico como práctico, orientado a los objetivos y necesidades de cada uno de los grupos de personal señalados en el artículo anterior» (art. 32 quáter 3. I Orden 2899/2011). Ahora bien, en ningún caso, la actividad de formación y la de certificación podrá ser realizada por la misma entidad o empresa (art. 32 quáter 3. II Orden 2899/2011).



Asimismo, el art. 32 quáter 4 de la Orden 2899/2011, faculta al Banco de España para publicar un listado de títulos o certificaciones, emitidos por universidades públicas o privadas o por entidades o empresas certificadoras que, de ser poseídos por el personal, acreditará los requisitos mínimos de conocimientos y competencia exigibles.

Por lo demás, la disposición transitoria única de la Orden ECE/482/2019, establece el régimen de prestación de los servicios bajo supervisión hasta el 16 de junio de 2020. En concreto, hasta el 16 de junio de 2020, el personal que no haya adquirido los conocimientos y competencia requeridos, podrá prestar los servicios bajo supervisión. El nivel y el alcance de la supervisión serán coherentes con los conocimientos y competencia de cada supervisado, y podrá consistir, en su caso, en supervisión durante las reuniones con prestatarios o referirse a otras formas de comunicación con los prestatarios, como llamadas telefónicas o correos electrónicos.

Ahora bien, el personal que realice la supervisión deberá: (i) con los conocimientos y competencia suficientes exigidos en el nuevo art. 32 bis de la Orden 2899/2011; (ii) disponer de recursos para actuar como un supervisor competente; (iii) adaptar su supervisión a los servicios que el personal supervisado haya de prestar; y (iii) asumir la responsabilidad de la prestación de los servicios, cuando el supervisado preste servicios al prestatario, como si fuera él mismo quien los prestase.

#### ***2.4. Requisitos de registro y autorización***

El Capítulo III de la LCCI «Régimen jurídico de los intermediarios de crédito inmobiliario, sus representantes designados y los prestamistas inmobiliarios» y, en particular, su sección 2ª «Intermediarios de crédito inmobiliario», regula las obligaciones de registro y autorización de aquellos.

En este sentido, los intermediarios de crédito inmobiliario deberán estar inscritos en uno de los registros señalados en la LCCI (art. 27.1 LCCI), en concreto, dado que los servicios son prestados de forma online sin limitación geográfica, la gestión del registro será asumida por el Banco de España (art. 28. 1 y 2 LCCI).

Para proceder a su inscripción, el BdE requerirá la previa verificación del cumplimiento de los siguientes requisitos (art. 29 LCCI):

a) Disponer de un seguro de responsabilidad civil profesional o aval bancario para hacer frente a las responsabilidades que pudieran surgir por negligencia profesional en el ámbito territorial en el que ofrezcan sus servicios. Ese seguro deberá cubrir, entre otras cuestiones, las responsabilidades derivadas del incumplimiento de los deberes de información a los prestatarios (en relación con el art. 36 LCCI).



b) Contar con los procedimientos escritos, así como con la capacidad técnica y operativa para el adecuado cumplimiento de los requisitos de información a que se refiere el artículo 35 (*infra*); y disponer de medios internos adecuados para la resolución de las reclamaciones de sus prestatarios;

c) Designar a un representante ante el SEPBLAC conforme a lo previsto en el artículo 35.1 del Reglamento de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, aprobado por el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, cuando se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 31.1 de dicha norma. Nótese que, de conformidad con el art. 2.k) de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, estos intermediarios de crédito son sujetos obligados que, en función del volumen de sus operaciones, deberán cumplir con diversas obligaciones, como la disposición de una guía, eventualmente un manual, efectuar auditorías, etc<sup>15</sup>.

d) Disponer de un plan de formación en los conocimientos y competencias a que se refiere el artículo 16 y sus normas de desarrollo (*ut supra*).

Además, los administradores deberán:

a) Disponer del nivel de conocimientos y competencia establecidos en el artículo 16 (*ut supra*);

b) Poseer reconocida honorabilidad comercial y profesional;

c) Carecer de antecedentes penales por haber cometido delitos graves, ya sea contra la propiedad, el patrimonio y el orden socioeconómico, de falsedad o cualquier otro cometido con ocasión del ejercicio de actividades financieras;

d) No haber sido declarados en concurso con anterioridad salvo que hayan sido rehabilitados.

### **2.5. Procedimiento de registro (art. 30 LCCI)**

El procedimiento para inscripción en el registro de intermediarios de crédito inmobiliario será el siguiente:

---

<sup>15</sup> Para más información vid. Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.



El BdE contará con un plazo de resolución de 3 meses desde la recepción de la solicitud en su registro. Transcurrido dicho plazo sin respuesta expresa, la solicitud se entenderá desestimada por silencio administrativo.

No obstante, la decisión sobre la procedencia o improcedencia de la inscripción deberá motivarse. Asimismo, los intermediarios podrán subsanar las deficiencias detectadas en la solicitud de inscripción durante la tramitación del procedimiento, pudiendo el BdE requerir cuanta información adicional se considere necesaria para comprobar el cumplimiento de los requisitos exigibles para ser inscrito. En estas circunstancias, el plazo máximo para resolver se podrá suspender hasta la obtención de dicha información, en los términos previstos en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### ***2.6. Reconocimiento de intermediarios de crédito inmobiliario preexistentes (disposición transitoria segunda LCCI)***

De conformidad con la disposición transitoria segunda de la LCCI, los intermediarios de crédito inmobiliario que a la entrada en vigor de esta Ley vinieran realizando las actividades definidas en el artículo 2.1, deberán solicitar su reconocimiento en el plazo de seis meses conforme a lo dispuesto en los artículos 27 y 39 LCCI. A estos efectos, los intermediarios de crédito inmobiliario deberán realizar una evaluación del cumplimiento de los requisitos para su inscripción con carácter previo a solicitar la misma, la cual deberán adjuntar a su solicitud de registro.

#### ***2.7. Supervisión de los intermediarios de crédito (art. 33 LCCI)***

La supervisión de estos intermediarios de crédito corresponderá al BdE, que se asegurará de que consten en el registro y cumplan permanentemente las obligaciones establecidas en la LCCI y su normativa de desarrollo.

#### ***2.8. Requisitos de información (art. 35 LCCI)***

Con antelación suficiente a la prestación de cualquiera de las actividades propias de la intermediación de crédito inmobiliario, deberán facilitar al prestatario, como mínimo, la información siguiente en papel o cualquier otro soporte duradero:

- a) Su identidad y domicilio;
- b) El registro en el que esté inscrito, el número de registro, y los medios para comprobar esa inscripción;
- c) Si el intermediario de crédito inmobiliario está vinculado a uno o más prestamistas o trabaja exclusivamente para ellos, en cuyo caso, indicará los nombres de los



prestamistas en nombre de los cuales actúa (esto no parece resultar de aplicación a los brókeres hipotecarios online);

d) Si el intermediario de crédito inmobiliario ofrece o no servicios de asesoramiento y si éstos son independientes;

e) La remuneración que, en su caso, el prestatario deba abonarle o, cuando ello no sea posible, el método para calcular dicha remuneración. De ser así, deberán comunicarlo al prestamista para su inclusión en el cálculo de la TAE;

f) Los procedimientos a disposición de los prestatarios u otros interesados para realizar reclamaciones extrajudiciales contra ellos inmobiliario y, en su caso, las vías de acceso a dichos procedimientos;

g) Si procede, la existencia y, cuando se conozca, el importe de las comisiones u otros incentivos que el prestamista o un tercero han de abonar al intermediario de crédito inmobiliario por sus servicios en relación con el contrato de préstamo. Si el importe no es conocido en el momento de facilitarse la información, deberán informar al prestatario de que el importe real será revelado posteriormente en la ficha de información personalizada;

h) Cuando el intermediario de crédito cobre una remuneración al prestatario y reciba adicionalmente una comisión del prestamista o de un tercero, deberá informar al prestatario si la remuneración se deducirá o no, total o parcialmente, de la comisión.

Asimismo, los intermediarios de crédito inmobiliario no vinculados pero que reciban comisiones de uno o más prestamistas (caso de los brókeres hipotecarios online) deberán informar al prestatario del derecho de éste a exigir información sobre los diferentes tipos y cuantías de comisión que abonan los distintos prestamistas que proporcionan los contratos de crédito que se ofrecen al prestatario.

Finalmente, deberán presentar fielmente al prestamista correspondiente la información necesaria obtenida a través del prestatario, con el fin de que pueda realizarse la evaluación de la solvencia, sin perjuicio de lo previsto en la legislación de protección de datos personales.

### ***2.9. La retribución de los intermediarios de crédito inmobiliario por parte de los prestamistas***

La LCCI estipula que los prestamistas deberán establecer políticas remunerativas, que aplicarán igualmente a la remuneración de los prestamistas a los intermediarios y a las remuneraciones de los intermediarios a sus representantes designados (art. 18.5 LCCI). En este sentido, «[l]a forma en que los prestamistas remuneren a su personal y a los



intermediarios de crédito inmobiliario, y la forma en que estos últimos remuneren a su personal y a los representantes designados, no podrán incumplir la obligación contenida en el artículo 5.1 [esto es, a su obligación de actuar de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, respetando los derechos y los intereses de los prestatarios]» (art. 18.2 LCCI).

Asimismo, el art. 18.3 LCCI impone a los prestamistas la obligación de establecer procedimientos internos para la aplicación de las políticas de remuneración del personal responsable de la evaluación de la solvencia y de la concesión de los préstamos, que se aplicarán igualmente a la remuneración de los prestamistas a los intermediarios y a las remuneraciones de los intermediarios a sus representantes designados (art. 18.5 LCCI), que:

- i. Contengan previsiones detalladas y específicas sobre los objetivos o incentivos fijados al prestamista, a su personal *involucrado* en la evaluación de solvencia y la *contratación* de préstamos;
- ii. Que dichas previsiones sobre los objetivos o incentivos demuestren que aquellos son compatibles en todo momento con el tiempo necesario para realizar una evaluación adecuada de la solvencia y para informar debidamente al prestatario; y
- iii. Establezcan medidas detalladas para evitar que alguno de los siguientes factores sea el de *mayor ponderación en la remuneración*: un tipo determinado de contratos de préstamo, de tipos de interés o de servicios accesorios (lo que es añadido por el art. 18.4 LCCI).

## **2.10. Obligaciones de información y comprobación del cumplimiento de transparencia material**

### **2.10.1. Información publicitaria**

El art. 6 LCCI regula la información básica que deberá figurar en la publicidad de los préstamos inmobiliarios –incluida la publicidad presentada por los intermediarios de crédito– que muestre el tipo de interés o cifras relacionadas con el coste del crédito. En concreto, en la publicidad deberá constar:

- (i) la identidad del prestamista o intermediario de crédito o agente designado;
- (ii) en su caso, que el préstamo estará garantizado por derecho real sobre el inmueble de uso residencial o por un «derecho relativo al inmueble»;
- (iii) el tipo deudor con especificación de si es fijo, variable o mixto, y los gastos incluidos, así como el coste total del préstamo, en su caso;



- (iv) el importe total del préstamo –no solo el total de los intereses pagaderos-;
- (v) la TAE, de forma tan destacada como cualquier tipo de interés;
- (vi) cuando proceda, la duración; importe de los pagos a plazos; el importe total adeudado; el número de pagos aplazados; y una advertencia sobre la incidencia de las fluctuación del tipo de cambio sobre el importe adeudado (art. 6.1 LCCI);
- (vii) el sistema de amortización y la fórmula de cálculo de las cuotas de amortización de principal y de intereses suficientemente detalladas; y
- (viii) cuando proceda, la opción del deudor de dar en pago el inmueble hipotecado con efecto liberatorio de la deuda.
- (ix) Además, si fuera preceptivo para el prestatario contratar algún servicio accesorio para obtener el préstamo en las condiciones reseñadas, deberá incluirse este coste o, de no ser determinable de antemano, deberá informarse de esta obligación de forma clara, concisa y destacada junto a la TAE –no valdrá, por ejemplo, señalar únicamente las vinculaciones exigidas- (art. 6.3 LCCI).

Adicionalmente, el tipo deudor, el importe del préstamo, la TAE<sup>16</sup>, la duración, número de plazos, importe de las cuotas, el total adeudado, el sistema de amortización y la opción de la dación en pago (caso de haberla), deberán precisarse mediante un ejemplo ilustrativo cuyos criterios habrá de fijar el Ministro de Economía y Empresa (art. 6.2 LCCI). Toda esta información deberá ser fácilmente legible o claramente audible en virtud del medio de publicitario utilizado (art. 6.4 LCCI).

De conformidad con el art. primero dos de la Orden ECE/482/2019, de 26 de abril, por la que se modifican la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (en adelante, Orden ECE/482/2019), se añade una letra d) al artículo 4.5 de la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, con la finalidad de regular este ejemplo representativo.

En particular: «El ejemplo representativo a que se refiere el artículo 6.2 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, deberá ser determinado de conformidad con los siguientes criterios:

1.º El capital inicial del préstamo empleado para la elaboración del ejemplo será de un mínimo de 100.000 euros o, a partir de dicho importe, un múltiplo de 50.000 euros, con un máximo de 300.000 euros.

---

<sup>16</sup> Regulada en el art. 8 de la LCCI que, además, incluye su fórmula matemática en el epígrafe I del anexo II de la Ley.



2.º El plazo de amortización empleado para la elaboración del ejemplo será de un mínimo de 10 años o, a partir de dicho plazo, un múltiplo de 5 años, con un máximo de 30 años.

3.º Cuando el anuncio mencione una tarifa promocional o condiciones especiales de uso que deriven del funcionamiento normal del préstamo en cuestión, aplicable de forma temporal, el ejemplo representativo deberá ilustrar las condiciones normales de ejecución del contrato de préstamo.

4.º El ejemplo representativo indicará que tiene tal condición».

#### *2.10.2. Información general*

El art. 9 LCCI desarrolla el contenido de la información general clara y comprensible sobre los contratos de crédito que deberán facilitar los prestamistas, intermediarios de crédito vinculados y/o sus agentes designados. Con todo, habida cuenta de la definición de intermediario vinculado prevista en el art. 4.7 LCCI, a saber, «todo intermediario de crédito que actúe en nombre y bajo la responsabilidad plena e incondicional de: a) un solo prestamista; b) un solo grupo; o c) un número de prestamistas o grupos que no representa a la mayoría del mercado», todo parece indicar que estos brókeres hipotecarios online no están sujetos al art. 9 LCCI ya que no actúan en nombre y bajo la responsabilidad plena de los prestamistas, incluso cuando no representen a la mayoría del mercado.

#### *2.10.3. Información relativa a la solvencia del potencial prestatario*

La obligación de evaluar la solvencia de potencial prestatario corresponde exclusivamente a los prestamistas (art. 11 LCCI). Ahora bien, el art. 12 LCCI obliga también a los intermediarios de crédito a especificar de manera clara y directa en la fase precontractual la información necesaria y las pruebas, comprobables independientemente, que el potencial prestatario deberá facilitar, así como el marco temporal en que debe facilitar la información en cuestión. Asimismo, deberán informar a los potenciales prestatarios de la necesidad de facilitar, en el plazo designado al efecto, la información correcta para responder a la solicitud de información necesaria para la evaluación de solvencia, y que dicha información sea suficientemente completa y pertinente para poder llevar a cabo dicha evolución. Finalmente, advertirán al prestatario que, cuando no sea posible llevar a cabo la evaluación de la solvencia debido a que el potencial prestatario haya optado por no facilitar la información o la verificación necesaria para llevar a cabo dicha evaluación, el préstamo no podrá concederse.

#### *2.10.4. Información precontractual*

La LCCI divide la regulación de la información precontractual en dos preceptos. Por un lado, el art. 10 LCCI «[i]nformación precontractual de los préstamos inmobiliarios» introduce la obligación de prestamista, intermediario de crédito o representante designado



de ofrecer al prestatario la información personalizada que necesite para adoptar una decisión fundada sobre la conveniencia o no de celebrar el contrato de préstamo. Esta información deberá ser entregada sin demora injustificada tras la comunicación del prestatario de toda la información sobre sus necesidades, situación financiera y preferencias; y con suficiente antelación respecto al momento en que quede vinculado por cualquier contrato u oferta de préstamo (art. 10.1 LCCI). En concreto, esta «antelación suficiente» no podrá ser inferior a 10 días naturales, respecto al momento en que el prestatario quede vinculado por cualquier contrato u oferta de préstamo.

La información personalizada se facilitará mediante la Ficha Europea de Información Normalizada (en adelante, «FEIN») (art. 10.2 LCCI), recogida en el Anexo I de la LCCI.

Por otro lado, el art. 14 LCCI estipula las «normas de transparencia en la comercialización de préstamos inmobiliarios». En realidad, el precepto regula el contenido de la información precontractual, el plazo de entrega y su configuración como oferta vinculante, por lo que no parece del todo acertada la división de tal regulación en dos preceptos separada por los tres artículos destinados a la evaluación de solvencia y la tasación.

#### *2.10.5. Normas de transparencia en la comercialización de préstamos inmobiliarios*

De conformidad con el art. 14.1 LCCI, el prestamista, *intermediario de crédito* o agente designado, deberán entregar al potencial prestatario con una antelación mínima de diez días naturales respecto de la firma del contrato:

- (i) La FEIN, que tendrá carácter de oferta vinculante [art. 14.1.a) LCCI].

Por otro lado, haciendo uso de la autorización a los Estados miembros a imponer la entrega de más información, siempre que se entregarse en documento separado de la FEIN (art. 8 Dir. 2014/17), la LCCI prevé la entrega adicional de otras fichas y documentos. En particular:

- (ii) Una Ficha de Advertencias Estandarizadas (en adelante, «FiAE»). Esta ficha informará de las cláusulas o elementos más relevantes y, al menos, (i) de los índices de referencia utilizados para fijar el tipo de interés; (ii) de la existencia de límites mínimos en el tipo de interés (cláusula suelo, que ha sido prohibida en los préstamos sujetos a la LCCI); (iii) de la posibilidad de que se produzca el vencimiento anticipado del préstamo y los gastos derivado de ello; (iv) de la distribución de los gastos asociados a la concesión del préstamo; y (v) de que se trata de un préstamo en moneda extranjera. La Orden ECE/482/2019, regula esta FiAE mediante la modificación del art. 22 de la Orden 2899/2011 y recoge su contenido en el nuevo Anexo II de la misma Orden 2899/2011.



- (iii) Un documento representativo del importe de las cuotas ante diferentes escenarios, si el préstamo fuera a interés variable.
- (iv) Una copia del proyecto del contrato que incluirá de forma desglosada los gastos asociados a la firma del contrato.
- (v) Información clara y veraz de los gastos que corresponden a prestamista y a prestatario. Esta distribución de gastos será la siguiente de conformidad con el art. 14.1.e) LCCI: (i) serán gastos a cargo del prestatario los gastos de tasación; y los aranceles notariales por las copias de la escritura que solicite (por lo general, el prestatario solo obtiene o solicita una copia de la escritura, pero nótese que la disposición adicional octava LCCI dispone que el notario autorizante «entregará o remitirá telemáticamente al prestatario sin coste copia simple de aquella»<sup>17</sup>, por lo que el prestatario no tendrá que abonar ningún arancel notarial, salvo que solicite alguna copia adicional en cualquier momento); por otro lado, serán a cargo del prestamista los gastos de gestoría; los aranceles notariales de la escritura de préstamo y de las copias que solicite (*v.gr.* la que deba remitirse al Registro de la Propiedad para la inscripción de la garantía); y los gastos de inscripción en el Registro de la Propiedad. Respecto al Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados, el art. 14.1.e) iv) LCCI establece que «el pago del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados se realizará de conformidad con lo establecido en la normativa tributaria aplicable».
- (vi) Las condiciones de las garantías de los seguros cuya contratación exija el prestamista (como puede ser el seguro de daños del inmueble que constituya el derecho real de garantía, en su caso; o el seguro en garantía del cumplimiento de las obligaciones del préstamo).
- (vii) Una advertencia de la obligación de recibir asesoramiento personalizado y gratuito del notario que elija el prestatario, cuando esté previsto que el contrato se formalice en escritura pública (esto siempre aplicará a los brókeres hipotecarios online respecto a los créditos inmobiliarios amparados por la LCCI pues siempre existirá hipoteca).

Esta información, «junto a la manifestación firmada por el prestatario, en la que declare que ha recibido la documentación y que le ha sido explicado su contenido» deberá ser remitida al notario elegido por el prestatario por medios telemáticos para que pueda realizar la comprobación del cumplimiento del principio de transparencia material. Estos medios telemáticos seguros, deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos: (i)

---

<sup>17</sup> Asimismo, «[l]os registradores de la propiedad remitirán también gratuitamente y de forma telemática al prestatario nota simple literal de la inscripción practicada y de la nota de despacho y calificación, con indicación de las cláusulas no inscritas y con la motivación de su respectiva suspensión o denegación» (disposición adicional octava LCCI).



deben permitir al notario la comprobación fehaciente de la fecha en que se incorporaron a la aplicación; (ii) deben garantizar que no ocasionen ningún coste, directo o indirecto, para el cliente; y (iii) deberán ser tales que permitan al prestatario elegir libremente el notario de forma que la documentación sea extraíble por cualquiera de ellos [art. 14.1.g) II LCCI]. El Real Decreto 309/2019 establece en su Capítulo IV (arts. 11 y 12 RD 309/2019) las especificidades y requisitos técnicos de los medios telemáticos que deberán emplearse para la remisión al notario de la documentación reseñada.

De nuevo se matiza que las obligaciones informativas no supondrán coste adicional alguno para los prestatarios, lo que ha de entenderse extendido a los fiadores personales o reales a los que resulte de aplicación la norma (art. 15.3 LCCI).

Además, la disposición adicional cuarta LCCI impone el deber de conservación de la documentación precontractual. En particular, prestamistas, *intermediarios de crédito* y agentes designados deberán conservar la información precontractual entregada, incluida la relativa a productos vinculados, durante un plazo mínimo de seis años al objeto de acreditar el cumplimiento de sus obligaciones. Transcurrido este plazo de seis años, deberá notificarse al prestatario de manera fehaciente su derecho a recibir dicha documentación y, si la requiriera, deberá ser puesta a su disposición.

Ahora bien, debe apreciarse que, el obligado específico a «suministrar al prestatario toda la información que fuera necesaria. En particular, [a responder] a las consultas que le formule el prestatario acerca del contenido, significado y trascendencia práctica de los documentos entregados. Las explicaciones deberán contener ejemplos de aplicación práctica de las cláusulas financieras, en diversos escenarios de coyuntura económica, en especial de las relativas a tipos de interés y, en su caso, de los instrumentos de cobertura de riesgos financieros que se vayan a suscribir con ocasión del préstamo» (art. 14.2 LCCI), es el prestamista, no el intermediario que no actúe como asesor.

### **3. Asesores hipotecarios en la LCCI (modelo Hipoo)**

Como observamos en el apartado anterior, Hipoo reitera en diversas ocasiones el ofrecimiento de «asesores hipotecarios», al tiempo que asegura «*te recomendaremos la mejor para ti*». En adición, se señala que el servicio es «imparcial», pese al cobro de comisiones de los prestamistas.

El concepto de «servicios de asesoramiento» es definido en el art. 4.20 LCCI como «toda recomendación personalizada que el prestamista, el intermediario de crédito inmobiliario o el representante designado haga a un prestatario concreto respecto a uno o más préstamos disponibles en el mercado». Como puede apreciarse, la definición responde a los requisitos expresados en materia del servicio de asesoramiento en materia de inversión



expresados por el Q&A CESR/10<sup>18</sup>, a saber, que la recomendación sea personalizada, no general, no genérica e individualizada.

Por lo demás, el servicio de asesoramiento en préstamos inmobiliarios es regulado en el art. 19 LCCI, cuyo apartado 1 se destina a realizar una reserva de actividad. Específicamente, solo podrán prestar el servicio de asesoramiento en préstamos inmobiliarios: prestamistas, intermediarios de crédito inmobiliario o los representantes designados por cualquiera de los anteriores.

Asimismo, de conformidad con el art. 3.2 RD 309/2019, según el cual «Únicamente cuando se preste el servicio de asesoramiento podrá emplearse en la publicidad y en la información precontractual las expresiones «asesor», «asesoría», «asesoramiento» o términos que resulten en la práctica análogos». En este sentido, dudamos que los brókeres hipotecarios online puedan continuar utilizando este término para calificar sus servicios, salvo que adapten los servicios provistos a los requisitos previstos en el art. 19 LCCI, arts. 3 y 4 RD 309/2019, y todo ello en relación con la definición del servicio prevista en el art. 4.20 LCCI (a los que nos referiremos en los siguientes apartados). A mayor abundamiento, el art. 3.3. RD 309/2019 especifica que los intermediarios de crédito que no ofrezcan el servicio de asesoramiento en los términos de la LCCI deberán: (i) señalar de forma expresa y clara en forma de información precontractual adicional que no está prestando el servicio de asesoramiento; y (ii) no incluir los vocablos «asesorar», «asesor», «asesoría», «asesoramiento» o términos que en la práctica resulten análogos en la publicidad, en la información precontractual y en el contrato de préstamo inmobiliario, salvo para indicar de forma clara y directa que ese servicio no se incluye entre los servicios que se prestan o van a prestarse.

### ***3.1. Preceptiva contratación del servicio de asesoramiento***

Siguiendo la estela del art. 10 Orden 2899/2011<sup>19</sup>, el art. 19.5 LCCI impone con rotundidad que «[l]a prestación de un servicio de asesoramiento requerirá la previa determinación contractual del contenido, alcance y condiciones de este». En particular, continúa el precepto, dicho contrato deberá determinar: (i) la cuantía de la retribución que el asesor vaya a recibir del prestatario por la prestación del servicio, salvo que el servicio se preste de forma gratuita, en cuyo caso deberá señalarse expresamente; y (ii) la cuantía de la retribución o comisión que el asesor vaya a recibir, en su caso, directa o indirectamente del prestamista o prestamistas cuyos productos pueda recomendar.

---

<sup>18</sup> Q&A, Understanding the definition of the advice under MiFID” (CESR/10-293). Disponible en: [https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015/11/10\\_293.pdf](https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015/11/10_293.pdf) (última consulta: 12/6/2019).

<sup>19</sup>Que asumía la necesidad de que mediara un contrato entre las partes al afirmar: «[c]uando las entidades de crédito y los clientes decidan suscribir un contrato de servicio bancario de asesoramiento (...)».



En este sentido, el art. 3.1 del RD 309/2019 matiza que el servicio de asesoramiento constituirá una actividad separada y distinta de la concesión e intermediación de préstamos inmobiliarios «que será objeto de un contrato específico». De conformidad con el art. 3.4 del RD 309/2019, el contrato de asesoramiento deberá especificar el hecho de que el asesor reciba retribución o cualquier forma de ventaja, directa o indirecta, vinculada o no con los servicios de asesoramiento, de algún prestamista o de un tercero distinto de la persona asesorada, si este es el caso; así como la periodicidad con la que el asesor vaya a recibir la ventaja del prestamista o del tercero y su cuantía o, cuando no se hubiese pactado cuantía expresa, la fórmula o criterio empleado para determinarla.

### **3.2. Obligaciones adicionales de información relativas al servicio**

En primer lugar, cuando el intermediario de crédito inmobiliario preste servicios de asesoramiento, estará igualmente sujeto a las obligaciones de información de todo intermediario (*vid.* apartado 2.10 de este trabajo).

En segundo lugar, como señalamos, el prestamista o el intermediario de crédito inmobiliario debe informar previa y expresamente al prestatario y por escrito, en sentido positivo o negativo, si se está prestando o puede prestarse el servicio de asesoramiento con respecto a una determinada operación (art. 19.2 LCCI). Asimismo, debemos recordar que el intermediario de crédito debe facilitar al prestatario, en papel o cualquier otro soporte duradero información sobre si ofrece o no –con carácter general- servicios de asesoramiento y si estos son independientes (art. 35 LCCI).

En tercer lugar, de conformidad con el art. 19.3 LCCI, antes de la prestación del servicio, «o si ha lugar»<sup>20</sup>, antes de la celebración del contrato de asesoramiento, el prestamista, el intermediario de crédito o el representante designado deberán informar al cliente de:

- i. La gama de productos que tomarán en consideración, con la finalidad de que el potencial prestatario pueda comprender si se trata de una gama de productos exclusiva del prestamista, intermediario o representante designado; o de un conjunto de productos más amplio disponibles en el mercado; y
- ii. De los gastos que se cobrarán al prestatario por la prestación del servicio, en caso de no prestarse de forma gratuita, o del método empleado para calcular dicha

---

<sup>20</sup>La introducción de este «o si ha lugar» manifiesta que el legislador se ha limitado a copiar en el art. 19.3 LCCI el art. 22.2 DCCI. Con todo, no tiene sentido en el contexto de la LCCI, ya que su propio art. 19.5 exige la previa documentación contractual, lo que impide que exista prestación de asesoramiento sin dicha celebración del contrato de asesoramiento. Por lo tanto, comprendemos que el art. 19.3 LCCI debería limitarse a afirmar que “antes de la celebración de un contrato para la prestación de servicios de asesoramiento, el prestamista, el intermediario de crédito o el representante designado facilitarán al prestatario la información siguiente (...)”.



retribución si no pudiera determinarse en el momento de la entrega de la información.

- iii. Además, el asesor que reciba retribución o cualquier forma de ventaja, directa o indirecta, o vinculada o no con los servicios de asesoramiento, de algún prestamista o de un tercero distinto de la persona asesorada, deberá señalar expresamente en el contrato de asesoramiento este hecho, la periodicidad con la que el asesor vaya a recibir la ventaja del prestamista o del tercero y su cuantía o, cuando no se hubiese pactado cuantía expresa, la fórmula o criterio empleado para determinarla (art. 3.4 RD 309/2019).

### ***3.3. Normas de conducta adicionales de los asesores de créditos inmobiliarios, registro y supervisión***

Habida cuenta que el servicio de asesoramiento será prestado por prestamistas, *intermediarios* o agentes designados, estos deberán cumplir de las normas genéricas de conducta (art. 5 LCCI) y de los requisitos de capacitación (art. 16 LCCI); así como con las obligaciones de registro y supervisión previstas para los intermediarios de crédito inmobiliario (que es el objeto de este trabajo), reseñadas en los apartados 2.1 a 2.8 de este trabajo. La única particularidad al respecto refiere a la acreditación de los requisitos de competencia y capacidad, pues en caso de que el personal del intermediario facilite asesoramiento sobre préstamos inmobiliarios, deberá acreditar la posesión de conocimientos y competencias sobre todas las materias recogidas en el art. 32 bis Orden 2899/2011, mediante la superación de módulos de formación con un mínimo de 65 horas (art. 32 ter 4 Orden 2899/2011). Además, deberán recibir anualmente módulos de formación continuada, de contenido tanto teórico como práctico, de al menos 15 horas (art. 32 ter 7 Orden 2899/2011).

Por lo que respecta a las normas de conducta específicas de los asesores, de conformidad con el art. 19.4 d) LCCI, los prestamistas, los intermediarios de crédito o los representantes designados, al prestar servicios de asesoramiento, «actuarán en el mejor interés del prestatario, informándose de las necesidades y circunstancias del prestatario, y recomendándole contratos de préstamo adecuados de conformidad con lo dispuesto en las letras a), b) y c)».

De este modo, la primera y principal obligación de los asesores es actuar en el mejor interés del prestatario, obligación de la que derivarán todas las demás. La segunda obligación de los asesores es recomendar préstamos adecuados (idóneos<sup>21</sup>) para el

---

<sup>21</sup>Tanto el art. 19.4 a) LCCI como la traducción al castellano del art. 22.3 DCCI utilizan el término «adecuado» que usualmente es el utilizado para traducir el término «appropriate» (*cfr.* MiFID II en su versión inglesa). Sin embargo, el art. 22.3 DCCI en su redacción inglesa utiliza el término “suitable”, que



prestatario, para lo que deberán informarse previamente de las circunstancias y necesidades del prestatario, como paso previo para determinar qué préstamos son idóneos, es decir, qué préstamos responden a dichas circunstancias y necesidades. En concreto, serán productos idóneos aquellos que «sean adecuados a las necesidades, situación financiera y *circunstancias personales del prestatario*» [art. 19.4 b) y c) *in fine* LCCI]. En sentido contrario, los asesores no podrán recomendar productos inidóneos a los prestatarios<sup>22</sup> y tampoco deberían poder hacerlo cuando no hubiera recabado u obtenido información sobre las necesidades, situación financiera y circunstancias personales del cliente (aunque no se establezca expresamente, esta conclusión es lógica pues de en ausencia de esa información no podrán realizar recomendaciones personalizadas ni determinar qué productos son idóneos, *cf.* art. 213.4 TRLMV).

Para averiguar oportunamente estas necesidades y circunstancias del prestatario, dispone el art. 19.4 a) LCCI que «los prestamistas, intermediarios de crédito o representantes designados recabarán la información que resulte necesaria sobre la situación personal y financiera del prestatario, así como sobre sus preferencias y objetivos, de modo que puedan recomendar contratos de préstamo adecuados [idóneos]; el análisis se basará en información que esté actualizada en la fecha de que se trate, y tendrá en cuenta hipótesis razonables sobre los riesgos existentes para la situación del prestatario a lo largo de la vigencia del contrato de préstamo propuesto».

Además, antes de efectuar recomendaciones personalizadas, el asesor deberá sopesar hipótesis razonables sobre los riesgos existentes para la situación del prestatario a lo largo de la vigencia del contrato de préstamo propuesto. En términos del considerando 55 de la Directiva 2014/17, ello incluiría, entre otros factores, «futuras eventualidades durante la vigencia del contrato de crédito propuesto, por ejemplo la reducción de ingresos que se produce cuando el plazo del crédito se alarga hasta la jubilación o, en su caso, el aumento del tipo de interés o una evolución negativa del tipo de cambio». Toda esta información, esto es, la obtenida en la evaluación de idoneidad y las hipótesis razonables sobre los riesgos que puedan afectar al prestatario durante la vida del préstamo, son las que permitirán al asesor decidir qué préstamos son idóneos para el prestatario, esto es,

---

es traducido en la normativa del mercado de valores como “idóneo”. La distinción es relevante ya que ambos conceptos tienen un significado y alcance diferente. Así, la denominación original del test utilizada por ESMA ha sido «appropriateness test», que ha sido traducido en el art. 73 del RD 217/2008 como «evaluación de conveniencia», es la evaluación que ha de realizarse al inversor o potencial inversor, precisamente, cuando no se le preste el servicio de asesoramiento ni gestión de carteras (en la mera comercialización). Esta conveniencia o adecuación refiere exclusivamente a los conocimientos y experiencia previa del cliente. Por el contrario, el test de idoneidad es denominado «suitability test» y alcanza a las circunstancias personales, objetivos y situación financiera del cliente.

<sup>22</sup>De hacerlo, en caso de litigio, cabría imputarle responsabilidad por la recomendación de productos o servicios que no respondieran a las circunstancias, situación financiera y objetivos del cliente en una evaluación *ex ante*.



aquellos que se ajusten a dicha información, y así efectuar recomendaciones de préstamos idóneos. Como puede observarse, toda esta información no es requerida por Hipoo pese a que en la actualidad ofrezca entre sus servicios el asesoramiento, por lo que, para continuar utilizando el término «asesoramiento» o «asesor», deberá incorporar esta evaluación integral de idoneidad.

Asimismo, la LCCI exige que los asesores (intermediarios no vinculados) tomen en consideración un número suficientemente grande de contratos de préstamo disponibles en el mercado, no de un solo prestamista. Igualmente, de entre dichos productos, deberán recomendar uno o varios contratos de préstamo que sean adecuados a las necesidades, situación financiera y circunstancias personales del prestatario [art. 19.4.c) LCCI].

Por otro lado, los asesores deberán entregar al prestatario, en papel o en otro soporte duradero, una copia de la recomendación efectuada [art. 19.4.e) LCCI]. Se trata de un documento similar al llamado «informe de idoneidad» previsto en MiFID II, con la diferencia esencial de que ni la DCCI [art. 22.3 e)], ni la LCCI exigen que dicho documento incorpore, además, una explicación de cómo la recomendación efectuada se ajusta a las necesidades, situación financiera y circunstancias personales del prestatario (*cfr.* art. 25.6 II MiFID II y art. 213.5 TRLMV). Nuevamente, ello deberá ser incorporado para que estas *hipotech* puedan continuar utilizando u ofreciendo los servicios de asesoramiento en préstamos sujetos a la LCCI.

Finalmente, el art. 18.6. LCCI, por lo tanto, la retribución de los asesores no podrá incorporar retribuciones variables por objetivos de venta.

### ***3.4. La retribución de los asesores de crédito inmobiliario***

El art. 18.6 LCCI prohíbe que la retribución del personal involucrado en el servicio de asesoramiento dependa de objetivos de venta y que sea tal que les impida actuar en el interés del prestatario. En concreto, dispone que «[l]as personas que ofrezcan servicios de asesoramiento previstos en el artículo 19 establecerán y aplicarán políticas y procedimientos internos dirigidos a lograr que la estructura de las remuneraciones del personal involucrado no afecte a su capacidad de actuar en interés del prestatario y, en particular, no dependa de los objetivos de venta».

Así pues, la retribución de los asesores (no independientes) no podrá basarse en objetivos de venta con carácter general, lo que alcanza a retribuciones variables por número de operaciones concluidas, por tipos de producto, por número de servicios accesorios vendidos, etc. Además, ahora sí, su retribución no podrá estar estructurada de forma tal que le impida actuar, no solo teniendo en cuenta los intereses del cliente, sino en el propio interés del cliente.



### ***3.5. Especialidades en caso de prestar un servicio de asesoramiento «independiente»***

El art. 19.6 LCCI tan solo matiza que «únicamente les estará permitido el uso de los términos «asesoramiento independiente» y «asesor independiente» a aquellos prestamistas o intermediarios que cumplan los requisitos que se establezcan en dicho desarrollo reglamentario».

En este sentido, el art. 4.1 del RD 309/2019 establece que los prestamistas, *intermediarios* de crédito inmobiliario o representantes designados que presten servicios de asesoramiento independiente, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- (i) Tener en cuenta un número suficientemente grande de contratos de préstamo disponibles en el mercado, y *presentarle al potencial prestatario al menos 3 ofertas vinculantes de entidades prestamistas, sobre cuyas condiciones jurídicas y económicas le asesorará* (la utilización del plural en relación con «entidades prestamistas» comporta que no puedan presentarse tres ofertas vinculantes de una misma entidad); y
- (ii) *No percibir remuneración alguna por esos servicios de asesoramiento de uno o varios prestamistas o de cualquier tercero interesado en la operación.*

Además, el art. 4.2 del RD 309/2019 determina que solo cuando se cumplieran dichos requisitos por los asesores, «podrá emplearse en la publicidad, en la información precontractual o en el contrato de asesoramiento el adjetivo «independiente» *tras las expresiones* «asesor», «asesoría», «asesoramiento» o términos que resulten en la práctica análogos» (como, en nuestra opinión, «imparcial»). Por lo tanto, lamentablemente, los asesores no independientes no podrán utilizar la etiqueta de la independencia como calificativo de su actividad de asesoramiento (*v.gr.* «asesor independiente»), pero sí que podrían utilizar dicho término en la descripción de sus servicios, siempre que no esté ligado a los conceptos «asesor», «asesoría», «asesoramiento» o análogos (*v.gr.* «nuestra independencia garantiza la protección de sus intereses», o como efectúa Hipoo «Otro beneficio es la imparcialidad. Cómo es normal, las entidades solo buscan vender sus propias hipotecas. En Hipoo *te recomendaremos la mejor para ti.* Así de sencillo», sin embargo, ello nada tiene que ver con la prestación de un servicio de asesoramiento independiente en los términos de la LCCI).



#### **4. Conclusiones: resumen de adaptaciones que habrán de realizar las *hipotech* para intermediar o asesorar respecto a créditos inmobiliarios amparados por la LCCI**

En suma, **para que las *hipotech* puedan prestar servicios de intermediación** respecto a (i) préstamos –con cualquier finalidad- garantizados con hipoteca sobre un inmueble de uso residencial o con función doméstica (*v.gr.* garajes, trasteros, etc.) concedidos a prestatarios personas físicas, o en los que exista garante real o fiador persona física [art. 2.1.a) LCCI]; o (ii) préstamos cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o inmuebles construidos o por construir, siempre que el prestatario, el fiador o garante sea un consumidor (y, por la propia definición de estas *fintech* –*hipotech*-), estén garantizados con hipoteca sobre cualquier bien mueble o inmueble [art. 2.1.b) LCCI], deberán adaptarse a la LCCI.

En concreto:

- (i) Deberán basar su actividad en «la información sobre las circunstancias del consumidor y en cualquier requisito específico que haya dado a conocer un consumidor, así como en hipótesis razonables sobre los riesgos para la situación del consumidor durante la vigencia del contrato de crédito»;
- (ii) Deberán efectuar una valoración de los eventuales riesgos que puedan afectar a la situación del consumidor durante toda la vida del préstamo;
- (iii) Deberán cumplir y acreditar los requisitos de competencia y capacidad de su personal y sus administradores, mediante la realización de módulos de formación o la convalidación de determinadas competencias con titulaciones universitarias o experiencia profesional;
- (iv) Deberán solicitar su registro y autorización al BdE, salvo que ya vinieran prestando dichos servicios, en cuyo caso deberán solicitar el reconocimiento de los requisitos impuestos para su autorización en la LCCI en el plazo de seis meses;
- (v) Deberán facilitar información sobre sus servicios, vinculaciones, precio de sus servicios, comisiones recibidas por los prestamistas, sistemas de reclamación a disposición de sus clientes, y recabar información sobre la solvencia del potencial prestatario para presentársela fielmente al prestamista;
- (vi) Su retribución no podrá ser tal que les impida actuar de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, respetando los derechos y los intereses de los prestatarios;



- (vii) Su retribución no podrá estar configurada de forma que alguno de los siguientes factores sea el de mayor ponderación en la remuneración: un tipo determinado de contratos de préstamo, de tipos de interés o de servicios accesorios;
- (viii) Deberán cumplir con las nuevas reglas de información publicitaria e incluir un ejemplo representativo siguiendo las indicaciones del nuevo art. 4.5 d) de la Orden EHA/1718/2010, introducido por la Orden ECE/482/2019;
- (ix) Deberán informar al potencial prestatario de los datos que deberá facilitar para que el prestamista evalúe su solvencia;
- (x) Deberán facilitar al potencial prestatario la información precontractual preceptiva con una antelación mínima de diez días naturales respecto de la firma del contrato, a saber:
  - a. La FEIN;
  - b. La FiAE;
  - c. Un documento representativo del importe de las cuotas ante diferentes escenarios, si el préstamo fuera a interés variable;
  - d. Una copia del proyecto del contrato que incluirá de forma desglosada los gastos asociados a la firma del contrato;
  - e. Información clara y veraz de los gastos que corresponden a prestamista y a prestatario, de conformidad con la distribución establecida en el art. 14.1.e) LCCI;
  - f. Las condiciones de las garantías de los seguros cuya contratación exija el prestamista;
  - g. Una advertencia de la obligación de recibir asesoramiento personalizado y gratuito del notario que elija el prestatario;
- (xi) Deberán remitir dicha información al notario elegido por el prestatario; y
- (xii) Deberán conservar dicha documentación durante 6 años.

Por su parte, **para que las hipotech puedan prestar servicios asesoramiento** respecto a los préstamos inmobiliarios sujetos a la LCCI, también deberán adaptarse a dicha norma.

En particular:



- (i) Únicamente cuando se preste el servicio de asesoramiento [recomendaciones personalizadas hechas a un prestatario concreto respecto a uno o más préstamos disponibles en el mercado] podrá emplearse en la publicidad y en la información precontractual las expresiones «asesor», «asesoría», «asesoramiento» o términos que resulten en la práctica análogos»;
- (ii) En caso de prestar dicho servicio, deberá ser objeto de un contrato específico que incluya especificar el hecho de que el asesor reciba retribución o cualquier forma de ventaja, directa o indirecta, vinculada o no con los servicios de asesoramiento, de algún prestamista o de un tercero distinto de la persona asesorada, si este es el caso; así como la periodicidad con la que el asesor vaya a recibir la ventaja del prestamista o del tercero y su cuantía o, cuando no se hubiese pactado cuantía expresa, la fórmula o criterio empleado para determinarla; así como el precio para el prestatario;
- (iii) Además, de las obligaciones de información impuestas a todo intermediario de crédito inmobiliario:
  - a. Debe informar previa y expresamente al prestatario y por escrito, en sentido positivo o negativo, si se está prestando o puede prestarse el servicio de asesoramiento con respecto a una determinada operación;
  - b. Con carácter general, en papel o cualquier otro soporte duradero, si el intermediario ofrece o no servicios de asesoramiento y si estos son independientes;
  - c. La gama de productos que tomarán en consideración, que deberá recaer sobre un número suficientemente grande de contratos de préstamo disponibles en el mercado, no de un solo prestamista;
  - d. Los gastos que se cobrarán al prestatario por la prestación del servicio, en caso de no prestarse de forma gratuita; y
  - e. En caso de recibir retribución o cualquier forma de ventaja, directa o indirecta, o vinculada o no con los servicios de asesoramiento, de algún prestamista o de un tercero distinto de la persona asesorada, deberá señalar expresamente en el contrato de asesoramiento este hecho, la periodicidad con la que el asesor vaya a recibir la ventaja del prestamista o del tercero y su cuantía o, cuando no se hubiese pactado cuantía expresa, la fórmula o criterio empleado para determinarla;
  - f. Deberán entregar al prestatario, en papel o en otro soporte duradero, una copia de la recomendación efectuada;



- (iv) Aparte de las normas de conducta aplicables a todo intermediario, los asesores deberán:
  - a. Acreditar la realización de cursos de formación de duración superior a la prevista para meros intermediarios;
  - b. Actuar en el mejor interés del prestatario, informándose de las necesidades y circunstancias del prestatario, y recomendándole contratos de préstamo adecuados;
  - c. Recabar información sobre la situación personal y financiera del prestatario, así como sobre sus preferencias y objetivos, de modo que puedan recomendar contratos de préstamo adecuados [idóneos]; el análisis se basará en información que esté actualizada en la fecha de que se trate, y tendrá en cuenta hipótesis razonables sobre los riesgos existentes para la situación del prestatario a lo largo de la vigencia del contrato de préstamo propuesto;
- (v) La retribución de los asesores (no independientes) no podrá basarse en objetivos de venta con carácter general, lo que alcanza a retribuciones variables por número de operaciones concluidas, por tipos de producto, por número de servicios accesorios vendidos, etc.;
- (vi) En caso de calificar su asesoramiento como independiente o en términos análogos (como «imparcial»), deberán:
  - a. Tener en cuenta un número suficientemente grande de contratos de préstamo disponibles en el mercado, y presentarle al potencial prestatario al menos 3 ofertas vinculantes de entidades prestamistas, sobre cuyas condiciones jurídicas y económicas le asesorará (la utilización del plural en relación con «entidades prestamistas» comporta que no puedan presentarse tres ofertas vinculantes de una misma entidad); y
  - b. No percibir remuneración alguna por esos servicios de asesoramiento de uno o varios prestamistas o de cualquier tercero interesado en la operación.